

学校编码: 10384

分类号_____密级_____

学号: 17820081151366

UDC _____

廈門大學

硕 士 学 位 论 文

饭店业内部服务补救对员工满意度的影响研究

——以高星级饭店为例

Study on the Influence of Hospitality Internal Service Recovery
on Employee Satisfaction

——Case from High Star-rated Hotel

邹文静

指导教师姓名: 黄 福 才 教授

专 业 名 称: 旅游与酒店管理

论文提交日期: 2011 年 4 月

论文答辩时间: 2011 年 6 月

学位授予日期: 2011 年 月

答辩委员会主席: _____

评 阅 人: _____

2011 年 4 月

厦门大学博硕士论文摘要库

厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下，独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果，均在文中以适当方式明确标明，并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活动规范（试行）》。

另外，该学位论文为（ ）课题（组）的研究成果，获得（ ）课题（组）经费或实验室的资助，在（ ）实验室完成。（请在以上括号内填写课题或课题组负责人或实验室名称，未有此项声明内容的，可以不作特别声明。）

声明人（签名）：

年 月 日

厦门大学博硕士论文摘要库

厦门大学学位论文著作权使用声明

本人同意厦门大学根据《中华人民共和国学位条例暂行实施办法》等规定保留和使用此学位论文，并向主管部门或其指定机构送交学位论文（包括纸质版和电子版），允许学位论文进入厦门大学图书馆及其数据库被查阅、借阅。本人同意厦门大学将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于：

（ ） 1. 经厦门大学保密委员会审查核定的保密学位论文，
于 年 月 日解密，解密后适用上述授权。

（ ） 2. 不保密，适用上述授权。

（请在以上相应括号内打“√”或填上相应内容。保密学位论文应是已经厦门大学保密委员会审定过的学位论文，未经厦门大学保密委员会审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。）

声明人（签名）：

年 月 日

厦门大学博硕士论文摘要库

摘要

饭店业作为典型的服务行业，近年来在我国发展速度迅猛。随着我国高星级饭店的大量建设，饭店服务之间的竞争变得越来越激烈，顾客对其提供的服务质量要求也变得越来越高的。然而，饭店在服务顾客的过程中难免会出现服务失误，有效的服务补救可以再次赢得顾客的满意度。如今，随着学术界对服务补救领域研究的深入，内部服务补救逐渐开始成为学者们研究的新方向。

尽管学者们在服务补救的领域已经进行了大量的研究，但是在内部服务补救的研究上还仅限于引用国外定义和文献综述等定性研究方面，实证研究很少。在这样的背景之下，本研究在文献综述的基础上，提出并分析了内部服务补救的概念内涵和构成维度，并通过实证分析验证了内部服务补救的两大维度：服务能力补救维度，包括培训、奖励、授权、反馈 4 个要素和心理补救维度，包括上级支持，同事支持和团队支持 3 个要素。

通过进一步的理论分析，笔者得出了内部服务补救和员工满意度之间的理论关系模型，内部服务补救要素与员工满意度要素之间的相关性关系。并以厦门市高星级饭店员工为调查样本进行实证研究，经过预调查和正式调查，运用描述性统计分析、探索性因子分析、验证性因子分析、方差分析、独立样本 T 检验、相关分析和回归分析的方法进行假设检验，得出了内部服务补救和饭店员工满意度之间的关系和影响。

研究发现，内部服务补救对员工满意度有显著正向影响。同时，内部服务补救各构成维度与员工满意度要素感知均显著相关。此外，还发现员工所在部门和不同的收入水平会影响他们对内部服务补救的感知差异。最后，本文结合中国国情，为饭店管理者提出了内部服务补救的管理建议。

关键字：内部服务补救；员工满意度；高星级饭店

厦门大学博硕士论文摘要库

ABSTRACT

As typical service industry, the hospitality industry in our country develops rapidly in recent years. With more and more hotels, the competition between them is becoming much fiercer. The customers also ask for more highly service quality. However, service failure is inevitable, effective service recovery can win customer satisfaction back again. With in-depth research on service recovery by academia, internal service recovery as an important part of service recovery is concerned as a new research area.

Although scholars have done a great deal of research in Service Recovery area, the research of Internal Service Recovery stays on the level of definition, intension, and theoretically qualitative research. Empirical studies on internal service recovery are seldom. In this context, based on literature review, this paper puts forward and analyzes the connotation of the concept of Internal Service recovery. Through the exploratory factor analysis and confirmatory factor analysis, the author concludes that internal service recovery is constituted by internal service capability recovery dimension (including training, reward, empowerment, feedback) and psychological recovery dimension (including the superior support, the colleague support and team supports).

Through further theoretical analysis, the author concludes the theoretical model of relationship between Internal Service Recovery and employee satisfaction and use high star-rated hotel staff in Xiamen as samples for empirical research. After pre-investigation and formal investigation, using descriptive statistics analysis, exploratory factor analysis, confirmatory factor analysis, variance analysis, independent sample t-test, correlation analysis and regression analysis methods to test the hypotheses, the author gains the conclusions about correlation and influence of internal service recovery and hotel staff satisfaction.

According to the research, it is found that Internal Service Recovery has significant positive impact on employee satisfaction. Meanwhile, the dimensions and factors of internal service recovery and employee satisfaction are significantly related.

In addition, we also found that different departments and different income levels would affect employees' perception of Internal Service Recovery. At the end, this paper put forward some strategies for hotel managers especially for Chinese condition.

Keywords: Internal Service Recovery; Employee Satisfactory; High star-rated Hotel

目 录

摘 要.....	1
第一章 绪论	1
第一节 研究背景	1
第二节 研究意义	2
一、理论意义.....	2
二、现实意义.....	2
第三节 研究内容和框架.....	3
一、研究内容	3
二、论文框架.....	3
第四节 研究思路和方法	4
一、研究思路与技术路线	4
二、研究方法	5
第二章 文献综述和相关理论基础	6
第一节 文献综述	6
一、内部服务补救研究综述.....	6
二、员工满意度研究综述.....	13
三、内部服务补救与员工满意度的关系研究综述.....	16
四 文献评述.....	17
第二节 相关理论基础.....	18
一、服务质量理论.....	19
二、内部营销理论.....	20
三、管理过程理论.....	22
四、心理学理论.....	23
五、社会支持理论.....	24
第三章 饭店业内部服务补救和员工满意度的关系研究.....	25

第一节 饭店业内部服务补救新探索	25
一、饭店业内部服务补救的概念内涵	25
二、饭店业内部服务补救维度的构建	26
三、高星级饭店内部服务补救的特殊性	31
第二节 内部服务补救和员工满意度的关系探析	33
一、基础理论之间的关系	33
二、影响要素之间的关系	35
三、本节小结	36
第三节 理论研究模型和研究假设	37
一、理论研究模型	37
二、研究假设	38
第四章 实证研究	39
第一节 研究设计与预调研	39
一、研究设计	39
二、预调研数据分析	41
三、测量维度的确定	50
第二节 研究假设检验	50
一、描述性统计分析	50
二、验证性因子分析	54
三、信度和效度检验	57
四、相关分析	59
五、回归分析	62
六、饭店员工对内部服务补救管理的感知现状	65
第五章 结论与建议	70
第一节 研究假设检验结果	70
第二节 研究结论与讨论	71
第三节 管理建议	72
第四节 研究的创新点、研究局限与建议	74
一、研究的创新点	74

二、研究局限.....	74
三、未来研究建议.....	75
附录 调查问卷	76
参考文献	79
致谢.....	86

厦门大学博硕士论文摘要库

厦门大学博硕士论文摘要库

Contents

Chapter I Introduction	1
Section1 Research Background.....	1
Section2 Research Significance	1
1.Theoretical significance	2
2.Practical significance	2
Section3 Research Contents and Framework.....	3
1.Research Contents.....	3
2.Research Framework.....	3
Section4 Research Idea and Methodology	4
1.Research Idea and Technical Route	4
2.Research Methodology	5
Chapter II Literature Review And Theoretical Basis	6
Section1 Literature Review	6
1.Research of Internal Service Recovery.....	6
2.Research of Employee Satisfaction	13
3.Research of correlations between Internal Service Recovery and Employee Satisfaction	16
4.Literature Review.....	17
Section2 Literature Theory.....	18
1.Service Quality Theory	19
2.Internal Marketing Theory	20
3.Management Process Theory.	22
4.Psychological Theory.....	23
5.Social Support Theory	24

ChapterIII Correlation Between Internal Service Recovery and Employee Satisfaction in Hospitality	25
Section1 New Exploration of Hospitality Internal Service Recovery...	25
1.Definition of Internal Service Recovery in Hospitality	25
2.Demensions of Internal Service Recovery in Hospitality.....	26
3.Specificity of Internal Service Recovery in High star-rated Hotels	31
Section2 Relation Analysis of Internal Service Recoveryand Employee Satisfaction	33
1.Relationship Between Basic Theories	33
2.Relationship Between Factors.....	35
3.Summary.....	36
Section3 Theoretical Model and Hypothesis	37
1.Theoretical Model.....	37
2.Research Hypothesis.....	38
ChapterIV Empirical Research	39
Section1 Research Design and Pre-investigation.....	39
1.Research Design.....	41
2.Analysis of Date from Pre-investigation.....	50
3.Determinations of Measuring Dimensions	50
Section2 Test of Research Hypothesis	50
1.Descriptive Statistical Analysis	50
2.Confirmatory Factor Analysis.....	54
3.Reliability and Validity Analysis	57
4.Correlation Analysis.....	59
5.Regression Analysis.....	62
6.Perception of Internal Service Recovery Management	65
Chapter V Conclusions and Suggestions	70

Degree papers are in the "[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)". Full texts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to etd@xmu.edu.cn for delivery details.

厦门大学博硕士论文摘要库